



Vertailussa työtyytyväisyys huonetoimistossa, avokonttorissa ja monitilatoimistossa

Riina Mannersola

9.5.2018



Tekijä(t) Riina Mannersola	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Vertailussa työtyytyväisyys huonetoimistossa, avokonttorissa ja monitilatoimistossa	Sivu- ja liitesivumäärä 37
<p>Opinnäytetyö tutkii työtyytyväisyyttä ja tilojen toimivuutta vertaillen huonetoimistoissa, avokonttoreissa ja monitilatoimistoissa. Työ keskittyy tutkimaan näiden toimistomuotojen eroja, tyytyväisyyttä tiloja kohtaan, syitä tyytyväisyyteen ja toisaalta tyytymättömyyteen sekä yleisiä kehityskohteita. Kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella. Kyselyyn vastasi 34 henkilöä, joista 26 (76 %) oli naisia ja 8 (24 %) miehiä.</p> <p>Työn tulokset tukevat monia aiempia tutkimuksia. Avoimessa toimistomuodossa kärsitään yleisesti melusta ja keskittymisvaikeuksista, kun taas omassa työhuoneessa viihdytään melko hyvin. Avoin tila kuitenkin parantaa tiedonkulkua ja voi sopia työhön, joka vaatii kommunikointia kollegojen kanssa.</p>	
Asiasanat Toimisto, toimistotyö, työtila, työtyytyväisyys, työympäristö	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajaukset	1
1.2	Opinnäytetyön tutkimuskysymykset	2
1.3	Työn rakenne	2
2	Erilaiset toimistomuodot	4
2.1	Huonetoimisto	4
2.2	Avotoimisto	5
2.3	Monitilatoimisto	5
3	Työhyvinvointi	7
3.1	Hyvinvoinnin portaat	8
4	Aineiston kerääminen ja menetelmävalinnat	10
4.1	Kohderyhmä	10
4.2	Opinnäytetyön menetelmävalinnat ja niiden perustelut	10
4.3	Aineiston kerääminen ja analysointi	12
5	Opinnäytetyön tulokset	14
5.1	Huonetoimistossa työskentelevien tyytyväisyys	16
5.1.1	Tilan toimivuus ja palvelevuus	16
5.1.2	Tilojen mahdollistavuus tehokkaaseen työhön	17
5.1.3	Tyytyväisyyden aiheet	18
5.1.4	Tyytymättömyyden aiheet ja millä keinoin niitä voisi parantaa	18
5.1.5	Työtilan vaikutus työrauhaan ja tiedon jakamiseen	19
5.1.6	Turvallisuus	20
5.1.7	Ergonomia	21
5.2	Avotoimistossa työskentelevien tyytyväisyys	21
5.2.1	Tilan toimivuus ja palvelevuus	21
5.2.2	Tilojen mahdollistavuus tehokkaaseen työhön	22
5.2.3	Tyytyväisyyden aiheet	23
5.2.4	Tyytymättömyyden aiheet ja millä keinoin niitä voisi parantaa	23
5.2.5	Työtilan vaikutus työrauhaan ja tiedon jakamiseen	24
5.2.6	Turvallisuus	24
5.2.7	Ergonomia	25
5.3	Monitilatoimistossa työskentelevien tyytyväisyys	25
5.3.1	Tilan toimivuus ja palvelevuus	25
5.3.2	Tilojen mahdollistavuus tehokkaaseen työhön	26
5.3.3	Tyytyväisyyden aiheet	26
5.3.4	Tyytymättömyyden aiheet ja millä keinoin niitä voisi parantaa	27
5.3.5	Työtilan vaikutus työrauhaan ja tiedon jakamiseen	28

5.3.6 Turvallisuus.....	28
5.3.7 Ergonomia.....	29
5.4 Tulosten vertailu.....	29
6 Johtopäätökset ja pohdinta.....	31
7 Arviointi	34
Lähteet	35

1 Johdanto

Toimistotyöskentelytavat ovat muuttuneet. Paperia ei tarvita nykyajan työnteossa läheskään niin paljon kuin ennen, kun asiakirjat voidaan tallentaa sähköiseen muotoon mappien sijaan. Näin varastotilan tarve vähenee ja työn liikkuvuus mahdollistuu, kun tarvittavat dokumentit ovat saatavilla sähköisesti missä tahansa.

Perinteisesti toimistossa työskennellään omissa työhuoneissa. Elämme kuitenkin muutosten aikaa, ja viime vuosikymmeninä monia huonetoimistoja on remontoitu avoimeen muotoon. Uusin toimistotrendi on monitilatoimisto, jossa työntekijöillä ei välttämättä ole omia paikkoja vaan työ on todellakin liikkuvaa, ja erilaisia tiloja on saatavilla eri tarkoituksiin. Toimistoja on erilaisia, mutta miten niissä voidaan ja mikä palvelee työntekijöitä parhaiten? Mitä kehitysideoita työntekijöillä on antaa tilojen toimivuuden parantamiseksi? Miten erilaiset toimistot pärjäävät vertailussa keskenään?

Toimitilamuutokset ovat tällä hetkellä ajankohtainen asia monissa toimistoissa. Moni toimisto on joko juuri remontoitunut tai suunnittelee remontoivansa tilansa nykyaikaiseen malliin. Idea opinnäytetyölle syntyi työharjoittelusta valtion virastossa, jossa tilaremontti oli ajankohtainen. Opinnäytetyö tutkii sitä, miten nämä erilaiset toimistotilat eroavat toisistaan, kuinka hyvin ne toimivat sekä kuinka nämä tilat vaikuttavat työntekijöiden työhön ja tyytyväisyyteen. Fokuksessa on henkilöstön tyytyväisyys, tilojen toimivuus, turvallisuus ja työn tehokkuus.

Opinnäytetyön tarkoitus on olla avuksi eri toimistoratkaisuja harkitseville yrityksille ja ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia. Työ pyrkii edistämään kehitystä parempaan suuntaan kohti tyytyväisiä työntekijöitä. Työ tulee olemaan avuksi ja mukana kehittämässä toimivia työtiloja. Se tutkii, mihin asioihin ollaan usein tyytymättömiä ja mihin taas tyytyväisiä. Opinnäytetyö pyrkii nostamaan esiin uusia näkökulmia ja kehitysehdotuksia. Työ tulee olemaan kattava tietopaketti työntekijöiden näkökulmasta katsottuna erilaisista toimitiloista ja niiden eri puolista. Parhaimmillaan se voi ennaltaehkäistä joitakin henkilöstön hyvinvointiin liittyviä ongelmia.

1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyö keskittyy kolmeen, yleisimpään toimistotyyppiin Suomessa ja niiden toimivuuteen nykypäivän työssä. Työ tutkii työntekijöiden tyytyväisyyttä työtiloja kohtaan ja selvittää, kuinka tila vaikuttaa työskentelytehokkuuteen. Tutkimus käsittelee myös tilojen ergonomiaa ja turvallisuutta. Tutkimuskohteita on kolme: ensimmäinen on perinteinen

huonetoimisto eli työtila, jossa jokaisella työntekijällä on oma työhuone. Toinen tutkimuksen kohde on avokonttori eli laajat, avoimet tilat, joissa työpisteet on erotettu sermein ja työntekijät istuvat vierä vieressä suuressa tilassa. Kolmas vertailukohde on nykyaikainen monitilatoimisto josta löytyy erilaisia tiloja erilaiseen työntekoon ja näin pyritään maksimoimaan työn tehokkuus ja toimivuus.

Tutkimus pyrkii selvittämään, millaiseen työhön mikäkin toimitila sopii sekä mitkä ovat millekin ratkaisulle ominaiset ongelmat ja vahvuudet. Työ pyrkii löytämään kehityskohteita ja parannusehdotuksia mahdollisiin ongelmiin. Koska opinnäytetyö pyrkii selvittämään uutta tietoa, on se pääosin kvalitatiivinen.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää ja tiedonhankinta on kokonaisvaltaista. Laadullinen tutkimus pyrkii paljastamaan tosiasioita pikemminkin kuin kertomaan jo olemassa olevaa tietoa, joten aineistoa tarkastellaan yksityiskohtaisesti ja monelta taholta. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on tarkoituksenmukaisesti valittu kohderyhmä. Tutkittavia kohteita ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina. (Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 1997, 161-165.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan yleensä kokonaisuutena. Laadullinen tutkimus koostuu kahdesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa havaintoja tarkastellaan, pelkistetään ja tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan yhdistetään. Seuraavassa vaiheessa arvoitus ratkaistaan, jota kutsutaan usein myös tulosten tulkinnaiksi. Laadullisessa tutkimuksessa tämä tarkoittaa, että tutkittavasta ilmiöstä tehdään merkitystulkinta saatujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta. (Alasuutari 1999, 38-44)

1.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma on:

- Kuinka henkilöstön tyytyväisyys eroaa eri toimistomalleissa ja miksi?

Tutkimuskysymykset ovat:

- Kuinka työtyytyväisyys eroaa kolmessa, tyypillisessä eri toimistomuodossa?
- Mikä aiheuttaa tyytyväisyyttä ja mikä toisaalta taas tyytymättömyyttä?
- Miten tyytyväisyyttä voisi parantaa?

1.3 Työn rakenne

Opinnäytetyö koostuu neljästä osiosta, jotka ovat johdanto, tietoperusta, empiirinen osa ja pohdinta. Työ alkaa kansilehden jälkeen tiivistelmällä, josta ilmenee työn keskeinen

sisältö. Tiivistelmän jälkeen työssä on sisällysluettelo, jonka jälkeen työn teksti alkaa johdannolla. Johdannossa käsitellään työn rajaukset ja tavoitteet. Johdannon jälkeen työssä on tietoperusta, jossa käsitellään työhön liittyvää teoriaa. Teorian jälkeen työ etenee empiiriseen osaan, jossa esitellään ongelma ja opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite, menetelmät, toteutus, tulokset ja tuotos. Viimeisenä työssä on lähteet. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2017, 18-19)

2 Erilaiset toimistomuodot

Henkilöiden erilaiset työtehtävät, erilaiset työntekotavat ja tarpeet ohjaavat suunnittelemaan nykyajan toimistoja hieman eri tavoin kuin ennen. Ihmiset ovat erilaisia, työtehtävät ja työntekotavat ovat erilaisia, eikä siksi kaikille samanlainen työympäristö aina ole yhtä toimiva. Toisen työ kaipaa työskentelyrauhaa, kun taas toisen kommunikaatiota. Vuosituhannen alussa avotoimistot olivat suosiossa, ja niihin siirryttiin kilvan. Nyt on kuitenkin alettu ymmärtää, ettei avotoimisto välttämättä sovikaan kaiken työn tekemiseen. (Lassila & Tikanoja 2014.)

Kun toimistossa tehdään erityyppisiä töitä, ei yksi tila välttämättä onnistu palvelemaan kaikissa tilanteissa. Tästä on syntynytkin toimistomaailman uusi trendi, monitilatoimisto, jonka idea on tarjota työskentelypaikkoja työtehtävän mukaan. Monitilatoimistosta löytyy erilaisia tiloja erilaisten töiden tekemiseen, ja työntekijä voi valita kullekin työtehtävälle sopivan työskentelypaikan. Monitilatoimisto on uuden vuosituhannen trendi, eikä työntekijöiden tyytyväisyydestä moderneissa monitilatoimistoissa ole vielä pitkän ajan näyttöä yhtäläillä kuin vaikkapa huonetoimistoissa.

Viime vuosikymmenten muutos huonetoimistosta avokonttoriin ja avokonttorista monitilatoimistoon on vahvasti sidoksissa työskentelytapojen muuttumiseen ja digitalisaatioon. Kun paperia, mappeja ja lankapuhelimia ei enää tarvita, voidaan töitä tehdä paljon myös muualta käsin ja etätö lisääntyy. (Helsingin sanomat 2016.)

2.1 Huonetoimisto

Huonetoimisto on nimensä mukaisesti toimisto, jossa työntekijöillä on omat työhuoneensa. Työntekijöillä on omissa huoneissaan omaa tilaa, yksityisyyttä ja työrauhaa. Oma työhuone voi olla ihanteellinen vaihtoehto silloin, jos työ vaatii keskittymistä.

Perinteisten toimistojen määrä on vähentynyt huomattavasti. Huoneellinen toimisto on perinteinen toimistomalli, josta tilantarpeen vähentyessä ja tilatehokkuuteen pyrkiessä on monissa toimistoissa siirrytty avo- ja monitilatoimistoihin. Dokumentteja arkistoidaan yhä vähemmän paperisina, jolloin varasto- ja kaappitilaa tarvitaan vähemmän. Yrityksen tehokkuutta ja toimitilakustannuksia ajatellen ratkaisu ei ole tehokas verrattuna avo- ja monitilatoimistoihin, joissa tilantarve yhtä henkilöä kohden on huomattavasti pienempi. Tilatehokkuus on sanana pinnalla, tilat pyritään käyttämään yhä tehokkaammin ja huonetoimistot eivät tässä onnistu.

2.2 Avotoimisto

Avotoimistossa työpisteet ovat suuressa tilassa ja ne on erotettu toisistaan sermein. Tila on käytetty tehokkaasti ja työntekijät sijoitettu melko tiiviisti. Avotoimisto on kehitetty 1970-luvulla ja trendi on rantautunut Suomeen 2000-luvun alussa. Avotoimistoa kohtaan oli odotuksia: yhteistyö lisääntyisi avoimessa tilassa ja kaiken lisäksi tilaakin säästyisi. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että avoratkaisu kulkee käsi kädessä alhaisemman työtyytyväisyyden ja reilumpien sairaspöissaolojen kanssa. Australialaisessa tutkimuksessa joka julkaistiin vuonna 2013, on jopa arvioitu avotoimistossa haittoja olevan enemmän kuin hyötyjä. (Helsingin sanomat 2016.)

Kuten Valtteri Hongisto, vanhempi tutkija Työterveyslaitokselta on Yle Uutisten artikkelissa vuonna 2015 todennut, avotoimiston suurin ongelma on melu. Jopa 50 prosenttia työntekijöistä häiriintyy avokonttorin melusta. Liian kova äänenvoimakkuus ei kuitenkaan ole suurin ongelma vaan puheensorina, jonka takia on vaikea keskittyä. Myös luottamuksellisten keskustelujen käyminen avoimessa tilassa on hankalaa. (Yle Uutiset 2015.)

Melun lisäksi avokonttorissa tyytymättömyyttä aiheuttaa alituinen esilläolo, yksityisyyden puute ja suuren tilan rauhattomuus. Eroja kuitenkin on havaittavissa persoonien ja eri työtehtävissä työskentelevien henkilöiden välillä. (Helsingin sanomat 2016.) Positiivista on, että kollegojen kanssa on helppo olla tekemisissä. Huonoja puolia on kuitenkin paljon, ja haitat tuntuvat vievän voiton hyödyistä. Avokonttorin suosion laannuttua on herätty ja huomattu, ettei tämä työskentelytapa ehkä aina toimikaan. (Helsingin sanomat 2014.)

Helsingin sanomien uutisessa 5.9.2016 viitataan erääseen avotoimistoon, joka remontoitiin avokonttorista modernimmaksi, viihtyisämmäksi ja toimivammaksi toimistoksi käyttäen esimerkiksi ääntä imeviä materiaaleja ja yksityisyyttä lisääviä kalusteita. Näillä muutoksilla saatiin henkilökunnan tyytyväisyys kasvamaan niin omaa työtä kuin työtilojakin kohtaan. Tyytyväisyys työtiloja kohtaan nousi huimat 60 prosenttiyksikköä 30 prosentista 90 prosenttiin. (Helsingin sanomat 2016.)

2.3 Monitilatoimisto

Monitilatoimisto on nyt pinnalla. Se sopii nykyajan työskentelytapoihin hyvin ja se on tilatehokas ratkaisu. Suomessa monitilatoimistot ovat melko uusi ilmiö. Monitilatoimiston perusidea on sijoittuminen tarvelähtöisesti tehtävälle työlle kulloinkin parhaiten sopivaan tilaan (Valtiokonttori 2015).

Tiloista löytyy hiljaisia tiloja keskittymistä vaativiin tehtäviin, omat tilansa puheluiden hoitamiseen, palaverin pitämiseen sekä työpisteitä työntekoon. Työtä voi halutessaan ja tarpeen mukaan tehdä missä tahansa ja paikkaa vaihdella moniakin kertoja päivässä, eikä työpisteitäkään usein ole nimetty vaan ideana on työn joustavuus ja liikkuvuus. Tilojen kustannustehokkuutta lisää nykypäivänä yleistynyt etätyönteko, jolloin työpisteitä ei välttämättä tarvitse olla yhtä paljon kuin työntekijöitä. Tämä on myös seurausta digitalisaatiosta eli työn muuttumisesta pikkuhiljaa täysin digitaaliseen muotoon, jolloin paperimappeja ei enää tarvita ja työtä voi tehdä melkein mistä tahansa käsin.

Monitilatoimisto on tehokkaaseen toimintaan tähtäävä ratkaisu. Sen saattaa terminä yhdistää avotoimistoon, mutta niin tilat kuin henkilöstön toimintatavatkin ovat näissä toimistoissa hyvin erilaiset. (Forma, P. 2015.)

Tekniikka&Talous -lehden artikkeli kertoo Turun ammattikorkeakoulun tekemästä kahden julkisen sektorin organisaation tilamuutosprosessin tutkimuksesta. Tilat muutettiin huonetoimistoista nykyaikaisiksi monitilatoimistoiksi. Tulokset olivat varsin erilaiset. Toisessa organisaatiossa muutokseen oltiin tyytyväisiä ja työhyvinvointi parani, mutta toisessa kohteessa työympäristömuutos koettiin kielteisenä. Tutkimuksessa ilmeni, että erityisesti hiljaisten huoneiden määrä ja saavutettavuus on oleellista ja vaikuttaa työtyytyväisyyteen. Työntekijän on tärkeää päästä helposti, aina halutessaan työskentelemään rauhalliseen tilaan. (Tekniikka&Talous 2017.)

3 Työhyvinvointi

Hyvinvointia ei voi konkreettisesti mitata tai laskea eikä siihen ole yhtä ja ainoaa totuutta, mutta siihen voi vaikuttaa monin keinoin ja se heijastuu meidän työntekoomme ja työyhteisöömme. Työhyvinvointia kuvaillaan usein niin että töihin on mukavaa mennä, kokee olevansa arvostettu ja tekevänsä merkittävää työtä, viihtyy työpaikallaan ja pääsee kehittämään itseään (Ojala, L. & Ahonen, G. 2003, 19).

Samalla kun työhyvinvoinnilla tarkoitetaan yksilön hyvinvointia, tarkoittaa se myös koko työyhteisön yhteistä vireystilaa. Innostus ja positiivisuus nimittäin tarttuvat, leviävät ja synnyttävät työyhteisöön energiaa. Energinen työyhteisö on voimavara, joka luo menestystä. (Ojala, L. & Ahonen, G. 2003, 19) ”Henkilöstön työhyvinvointi on osa organisaation aineetonta varallisuutta, osaamispääomaa” (Valtiokonttori 2012).

Mielekäs työ, työntekijän terveys, turvallisuus työssä sekä hyvinvointi ovat osa-alueita, jotka yhdessä muodostavat työhyvinvoinnin kokonaisuuden. Jotta yritys voi toimia tuloksekkaasti, on tärkeää, että henkilöstö voi hyvin. Tyytyväinen henkilöstö on yksi mahdollistaja tehokkaaseen toimintaan, sillä työhyvinvoinnilla on työn tuottavuuden, yrityksen kilpailukyvyn sekä maineen kanssa selkeä yhteys. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Tutkimusten mukaan työhyvinvoinnilla on merkittävä myönteinen yhteys yritysten tulostuloksiin kuten tuottavuuteen, voittoon, asiakastyytyväisyyteen, työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen, sairauspoissaoloihin ja tapaturmiin. (Työterveyslaitos 2017.)

Työhyvinvointi elää mielekkäässä työssä ja työympäristössä. Tutkimuksilla (esimerkiksi Vahtera & Kivimäki, Hakanen, Csikszentmihalyi) on osoitettu, kuinka toimivalla työyhteisöllä on positiivinen vaikutus työntekijöihin ja se edistää henkilöstön suoriutumista ja jaksamista. Tyydytystä työstään kokeva ihminen jaksaa myös muutoin huolehtia itsestään ja on hyvinvoiva. Työhyvinvointia lisää luottamus sekä osallisuus asioihin, mielekkäät tehtävät, innostava ilmapiiri ja työtä tukeva työympäristö. Oleellinen työhyvinvoinnin mahdollistaja on se, että johtaminen koetaan oikeudenmukaiseksi. (Valtiokonttori 2012.)

Helsingin sanomien uutisessa 5.9.2016 todetaan että sillä vaikuttaisi olevan suuri vaikutus, saavatko työntekijät itse vaikuttaa ja osallistua työtilassa tapahtuvaan

muutokseen. Tutkimus kertoo työtyytyväisyyden olevan parempi, jos henkilöllä on hallinnan tunnetta omaan tehtäväänsä ja työympäristöönsä. (Helsingin sanomat 2016.)

3.1 Hyvinvoinnin portaat



Kuva 1. Maslow'n tarvehierarkia (Jyri Paavilainen 2014)

Maslow'n tarvehierarkia esittää vertauskuvallisesti ihmisen hyvinvoinnin tarpeita portaittain. Portaita on viisi, ja ne yhdessä muodostavat kolme hyvinvoinnin osa-aluetta. Kaksi alinta porrasta käsittää fyysisen hyvinvoinnin, kolme keskimmäistä porrasta sosiaalisen hyvinvoinnin ja kolme ylintä psyykkisen hyvinvoinnin. (Ojala, L. & Ahonen, G. 2003, 20-21)

Maslow'n tarvehierarkian mukaan ihminen kaipaa ja täyttää tarpeitaan aloittaen alimmalta portaalta ja edeten ylöspäin. Ihminen etenee ylemmille portaille vasta edellisten tasojen tarpeet tyydyttyään. (Jyri Paavilainen 2014)

Alin taso kuvaa ihmisen perustarpeita kuten ravinnon ja veden saantia. Nämä ovat fysiologisia perustarpeita joita tarvitaan fyysiseen hyvinvointiin. Fyysisen hyvinvoinnin tarpeiden täyttyminen on työhyvinvoinnin perusta. Toinen taso on turvallisuuden tarve.

Työhyvinvointi käsittää alleen niin henkisen kuin fyysisenkin turvallisuuden tunteen. Työympäristön ja -välineiden turvallisuus tuovat fyysistä turvallisuutta, kun taas työilmapiirin turvallisuus kuten kiusaamattomuus ja luottamus kollegoihin sekä omaan työhön ja osaamiseen tuovat henkistä turvallisuutta. (Ojala, L. & Ahonen, G. 2003, 20-21)

Kolmas taso käsittää läheisyyden ja yhteenkuuluvuuden tarpeen. Yhteenkuuluvuuden tunnetta tuovat sosiaaliset suhteet niin työssä kuin työn ulkopuolellakin. Työyhteisön yhteisöllisyys, kollegat ja tiimit ovat sosiaalista hyvinvointia työssä. Sosiaalinen hyvinvointi auttaa työssä jaksamista ja työhön sitoutumista. Neljännellä tasolla ovat arvostuksen tarpeet. Arvostuksen tarpeet tukevat sekä sosiaalista että psyykkistä hyvinvointia. Arvostus voidaan yhdistää myös muihin kuvion tarpeisiin, sillä arvostus työelämässä tuo myös turvallisuutta ja tukee sosiaalista hyvinvointia. Työelämässä ihmistä arvostetaan pitkälti osaamisen ja ammattitaidon perusteella. Osaamiselle annetaan arvoa, ja sen perusteella henkilöitä valitaan tehtäviin ja tiimeihin. (Ojala, L. & Ahonen, G. 2003, 21)

Korkein taso, itsensä toteuttamisen taso, muodostuu tarpeesta toteuttaa itseään eli esimerkiksi luovuudesta ja itsensä, oman työnsä ja osaamisensa kehittämisestä. Ojala & Ahonen ovat lisänneet Maslow'n tarvehierarkiaportaiden päälle vielä yhden kerroksen, joka on henkisyys ja sisäinen draivi. Tämä tarkoittaa ihmisen omia motiveja ja arvoja sekä energiaa. Ihmisen tulee varsinkin nykypäivänä ottaa yhä enemmän vastuuta itsestään. Lähteehän oma terveys ja hyvinvointikin omasta tahdosta, ihanteista ja arvoista. (Ojala, L. & Ahonen, G. 2003, 21-22)

4 Aineiston kerääminen ja menetelmävalinnat

4.1 Kohderyhmä

Tutkimus kohdistuu yksilöihin. Työn perusjoukko eli ne joista tutkimus on kiinnostunut, ovat kaikki Suomen toimistotyöntekijät jotka työskentelevät omassa työhuoneessa, avokonttorissa tai monitilatoimistossa. Otoks eli tutkimukseen valituksi tulleet henkilöt, on kyselyyn vastanneet henkilöt eli osa perusjoukosta. (Vehkalahti 2008, 43)

Otokseen valikoitui henkilöitä runsaasti jokaisesta kolmesta toimistomallista. Vastauksia tutkimus pyrkii saamaan monista toimistoista, mahdollisimman eri-ikäisiltä ja erilaisissa tehtävissä työskenteleviltä henkilöiltä, jotta tutkimus on kattava.

Ainoa merkittävä kriteeri vastaajassa on, että hän tekee toimistotyötä. Toimiston paikkakunnalla, koolla tai yrityksen alalla ei ole merkittävää vaikutusta. Tutkimus käsittelee toimistojen toimivuutta yleisellä tasolla, fokuksittomatta tietynlaisiin yrityksiin tai työntekijäryhmiin.

4.2 Opinnäytetyön menetelmävalinnat ja niiden perustelut

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmä oli kysely. Kyselylomake oli sähköinen ja jakelu tapahtui sähköpostitse. Kyselyn etuna on, että sen avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto, kun kyselyn voi toimittaa monille ja kyselyssä voi kysyä monia asioita (Hirsjärvi ym. 1997, 191). Tutkimuksen menetelmäksi valikoitui kyselylomake juuri siksi, että tutkimukseen on mahdollista saada suurempi tutkittavien joukko.

Kyselyn vastaanottajajoukon kerääminen alkoi selvittämällä, minkälaisia toimistoratkaisuja yrityksillä on käytössään. Yhteystietojen keräämisessä auttoivat nykyiset ja entiset työ- ja opiskelukontaktit. Kontaktit antoivat monia yhteystietoja ja lisäksi auttava taho Martelalta auttoi keräämään yhteystietoja.

Vastaajien satunnaisuus on olennaista, ja siksi tutkimuksen otokseen valikoitui henkilöitä jotka työskentelevät eri tehtävissä ja eri asemissa. Vastaaminen kyselyyn oli tietysti vapaaehtoista. Kyselyn saatteessa osallistujille avattiin kyselyn tarkoitus, opinnäytetyön aihe sekä se, että osallistuminen on nimetöntä. Saatteessa osallistujalle kerrottiin myös, että kyselyyn saa mielellään osallistua myös toimistossa työskentelevä ystävä tai kollega.

Kysymysten suunnittelu aloitetaan miettimällä, mitä halutaan tietää ja miksi. Tässä vaiheessa on hyvä pitää mielessä tutkimuskysymykset, jotka tässä työssä ovat seuraavat.

- Kuinka tyytyväisyys eroaa kolmessa, tyypillisessä eri toimistomuodossa?
- Mikä aiheuttaa tyytyväisyyttä ja mikä toisaalta taas tyytymättömyyttä?
- Miten tyytyväisyyttä voisi parantaa?

Kysymykset tulee suunnitella tarkasti niin, että henkilö vastatessaan siihen vastaa juuri siihen, mihin halutaan saada vastaus. Turhia kysymyksiä tulee välttää. Esimerkiksi vastaajan nimi ei ole tälle tutkimukselle lainkaan oleellinen tieto. Sen sijaan sukupuolten ja ikäryhmien väliset erot ovat hyvää tutkimusaineistoa. Kysymykset on hyvä suunnitella myös tarkoiksi, ei liian laajoiksi jotta turhaa informaatiota ei tule suuria määriä. Esimerkiksi työtehtävät voi jakaa valmiiksi mitattavaan muotoon avoimen vastauskentän sijaan, jolloin vältetään avointen vastausten tulkintaongelmilta (Vilkkä 2007, 37).

Kyselyn kysymykset oli muotoiltu kolmeen muotoon: kyselyssä oli niin avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä kuin niiden välimuotojakin. Tämä helpottaa tulosten tulkintaa verrattuna kyselyyn, jossa jokaiseen kysymykseen voi vastata avoimesti, sekä mahdollistaa myös osaltaan suuremman tutkittavien määrän. Tarkan tuloksen saamiseksi vastaajilla oli mielipidettä koskevissa monivalintakysymyksissä viisi vastausvaihtoehtoa, joista keskimäinen oli neutraali. Neutraali vaihtoehto vähentää vastauksia, jotka eivät pidä täysin paikkaansa. On huomattu, että monet vastaavat silti kysymykseen, vaikka heillä ei olisikaan käsitystä asiasta ja jos neutraalia vastausvaihtoehtoa ei ole valittavissa, antavat tulokset väärää tietoa. Vastaajalle on hyvä antaa vaihtoehdoksi neutraali, ”ei mielipidettä” -vastausvaihtoehto. (Hirsjärvi ym. 1997, 199)

Kehitysnäkökulmaa ja uutta tietoa etsiessä on kuitenkin tärkeää kysyä myös kysymyksiä, joihin voi vastata avoimella vastauksella. Avoimissa kysymyksissä ja monivalintakysymyksissä on omat hyvät puolensa, ja tutkimuksessa käytössä on molempia. Avoimet kysymykset muunmuassa sallivat vastaajan ilmaista itseään eivätkä ehdota tai aja vastausta tiettyyn suuntaan vaan antavat tilaa vastaajan omalle tietämykselle ja tunteille. Näin aineistosta on mahdollista kerätä uutta tietoa ja kehitysnäkökulmaa. (Hirsjärvi ym. 1997, 197)

Monivalintakysymykset taas ovat helposti vertailtavissa kun vastaukset eivät ole niin kirjavia. Monivalintakysymysten vastausten käsittely ja analysointi on tutkijalle vaivattomampaa. (Hirsjärvi ym. 1997, 197) Vastaaminen monivalintakysymykseen voi olla vastaajalle helpompaa, joten vastauksiakin saattaa tulla enemmän jolloin tutkimuksesta saadaan kattavampi.

Kysely alkoi kysymyksillä henkilön iästä, sukupuolesta, työtehtävistä sekä toimistomallista, jossa hän työskentelee, ja kuinka kauan hän on niissä työskennellyt. Kysely jatkui monivalintakysymyksellä, kokeeko vastaaja tilan olevan toimiva ja palvelevan tarpeitaan. Tämän jälkeen avoimeen kenttään pyydettiin perusteluita vastaukselle. Seuraavassa kyselyn kohdassa kysyttiin taas monivalintamahdollisuudella, mahdollistavatko tilat henkilön työnteon mahdollisimman tehokkaasti, ja tämän jälkeen avoimeen kenttään sai jälleen kirjoittaa perusteluita.

Seuraavat kyselyn kysymykset olivat, mihin vastaaja on tiloissa erityisen tyytyväinen, ja mihin taas ei. Molempiin vastaaja sai kirjoittaa avoimen vastauksen. Tämän jälkeen tarkentava kysymys siitä, miten edellä mainittuja epäkohtia voisi parantaa, pyrki selvittämään itse tiloissa työskentelevien henkilöiden ratkaisuja koettuihin ongelmiin. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, miten tilat vaikuttavat työrauhaan ja tiedon jakamiseen. Tähän pyydettiin avointa vastausta. Kysely jatkui monivalintakysymyksellä, kokeeko vastaaja työturvallisuuden olevan hyvä. Monivalinnan jälkeen vastaaja sai kirjoittaa vastaukselleen avoimen perustelun. Työturvallisuuden jälkeen viimeinen kysymys oli, kokeeko vastaaja ergonomian hyväksi. Monivalintakysymyksen jälkeen vastaajalta pyydettiin taas perusteluita vastaukseen.

4.3 Aineiston kerääminen ja analysointi

Kyselyn lähetyslista piti sisällään 97 vastaanottajaa joista valtaosa oli henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita, mutta joiden seassa oli myös muutamia yleisiä sähköpostiosoitteita kyselyn jakamista varten. Kysely lähti sekä valtion virastoihin että yksityisen puolen organisaatioihin. Tämän 97 vastaanottajan lisäksi kysely lähetettiin myös Tampereen yliopiston kauppatieteiden opiskelijoiden sähköpostilistalle.

Opinnäytetyö on suureksi osaksi laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivista tutkimusta analysoidaan pyrkimällä ymmärtämään avoimia vastauksia. Eskola ja Suoranta (1998, 186) luettelevat muutamia keskeisiä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä, joista työlle yhdeksi sopivaksi menetelmäksi valikoitui *Sisällön erittely*. Sisällön erittely kuvaa aineiston sisältöä kvantitatiivisesti. Tekstistä saadaan mittaustuloksia laskemalla, kuinka monta kertaa tietty aihe toistuu vastauksissa tai kuinka usein termiä on käytetty.

Käytännössä työn analysointi tapahtui Excel-taulukkoa ja värejä käyttäen. Etsin aineistosta toistuvuuksia ja merkitsin ne tunnusvärillä. Ohessa ote avokonttorin tyytymättömyyttä aiheuttavista puolista ja niiden erittelystä väreillä. Oheisessa kuvassa

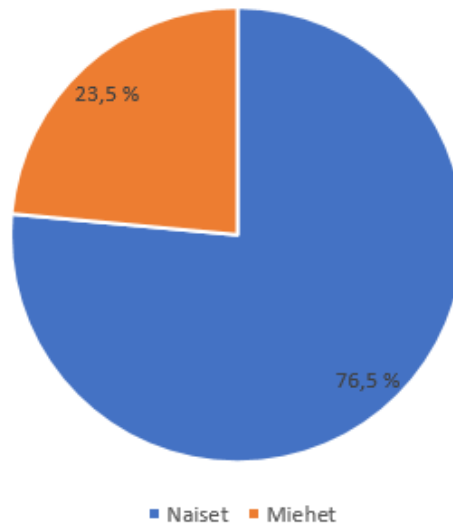
näkyä kolmea eri aiheyyppiä: rauhattomuus (sininen), valaistus (punainen) ja ilmastointi (vihreä) toimistossa. Aiheiden esiintyvyys lasketaan määrällisesti värikoodauksen avulla.

11. Mihin erityisesti et ole tyytyväinen työtiloissa?
melu häiritsee välillä työskentelyä
Valaistukseen. Mielestäni työtilojen valaistus on liian heikko. Talviaikaan ilmastointi ei osaa tasata lämpötilansäätelyä, jolloin avokonttoriin syntyy vetoa ja kylmyydetunnetta.
Työrauha puuttuu välillä. Avotilat välillä aika rauhaton paikka tehdä työtä. Myös tämän hetkisissä tiloissa työpisteen valaistus on väärin suunniteltu.

Kuvio 1. Ote vastausten sisällön erittelystä värikoodausta käyttäen

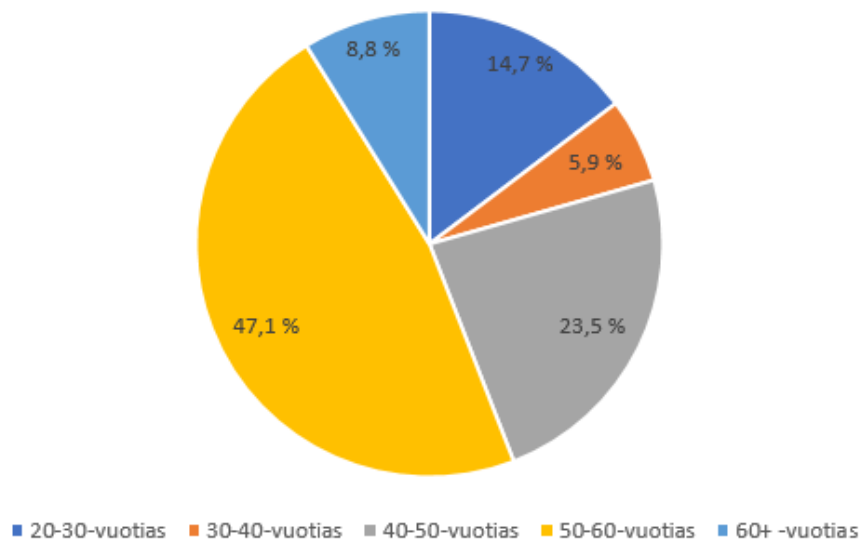
5 Opinnäytetyön tulokset

Kyselyyn vastasi 34 henkilöä, joista 26 oli naisia ja 8 miehiä.



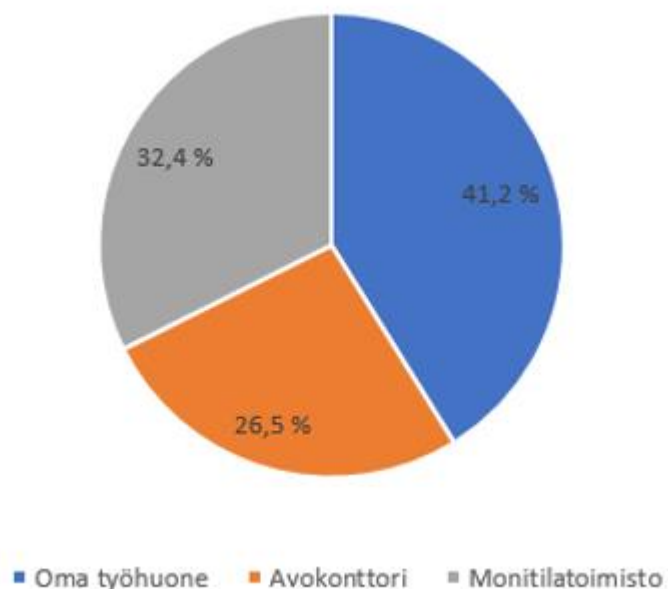
Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma

Valtaosa vastaajista oli yli 40-vuotiaita. 14,7 prosenttia vastaajista oli alle 30-vuotiaita nuoria aikuisia ja yli 60-vuotiaita oli 8,8 prosenttia.



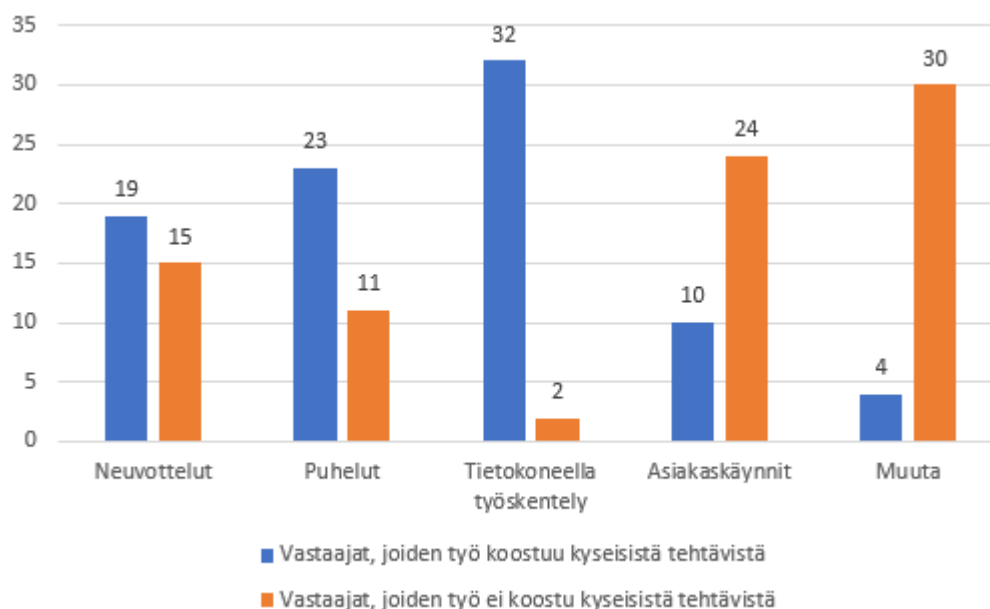
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajista 14 työskenteli omassa työhuoneessa, 9 avokonttorissa ja 11 monitilatoimistossa.



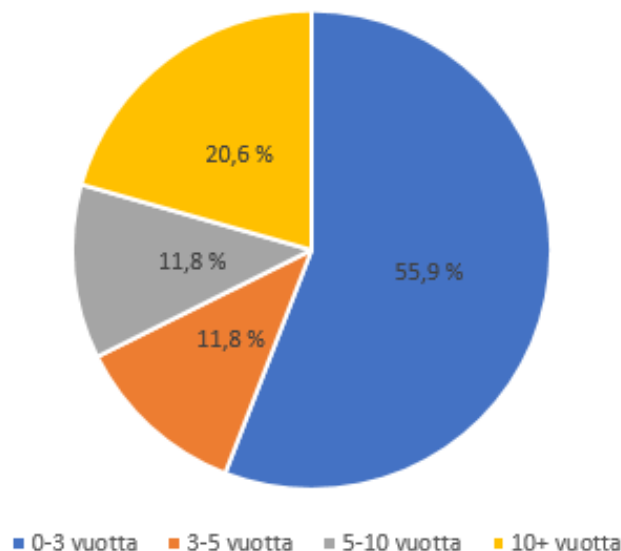
Kuvio 4. Vastaajien työtilajakauma

Vastaajien työ koostui pääosin tietokoneella työskentelystä, kokouksista ja puheluista. Neljä vastaajaa kertoi muita työtehtäviään olevan myös työpaikkakäynnit, myös toimiston ulkopuolinen työ, ruokailutapahtumien järjestely sekä muut sekalaiset työtehtävät kuten lahjakorttien ja kukkien nouto.



Kuvio 5. Vastaajien työtehtäväjakauma

Yli puolet vastaajista oli työskennellyt tiloissa 0-3 vuotta. 20,6 prosenttia vastasi työskennelleensä tiloissa yli 10 vuotta ja loput olivat jotakin siltä väliltä.



Kuvio 6. Aika, jonka vastaajat ovat työskennelleet tilassa

5.1 Huonetoimistossa työskentelevien tyytyväisyys

5.1.1 Tilan toimivuus ja palvelevuus

Kysymykseen ”Koetko, että työtila on toimiva ja palvelee tarpeitasi?” vastasi 14 omassa työhuoneessa työskentelevää henkilöä. Näistä neljästätoista jopa yhdeksän koki työtilansa olevan toimiva ja palvelevan omia tarpeita. Neljä vastasi olevansa jokseenkin tätä mieltä ja vain yksi jokseenkin eri mieltä.

Samainen kyselyyn vastannut henkilö, joka vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä työtilan toimivuuden ja palvelevuuden suhteen, kertoi avoimessa vastauksessa jakavansa työhuoneensa muutaman muun henkilön kanssa.

Neljästätoista vastaajasta kaksitoista kirjoitti vastaukseensa perustelut. Positiiviseksi, toimivuutta parantavaksi asiaksi koettiin erityisesti oman huoneen rauha, mahdollisuus tehdä keskittymistä vaativia tehtäviä ja käydä luottamuksellisia keskusteluja. Myönteiseksi koettiin mahdollisuus sulkea ovi tarvittaessa. Oman huoneen rauha mainittiin viidessä vastauksessa kahdestatoista.

Neljässä eri vastauksessa mainittiin oman huoneen monikäyttöisyys positiivisena asiana. Vastaajat kokivat käytännölliseksi mahdollisuuden pitää pieniä kokoontumisia omassa työhuoneessa. Monikäyttöisyyteen ja neuvottelumahdollisuuteen liittyen vastauksissa mainittiin hyväksi asiaksi huoneen tilavuus.

Myös oman huoneen sijainti mainittiin vastauksissa kahdesti. Se, millainen sijainti huoneella on toimistossa, vaikutti vastaajien tyytyväisyyteen. Toinen koki positiiviseksi samaa työtä tekevän henkilön ja kopiokoneen läheisyyden ja toinen taas rauhallisen sijainnin.

Positiiviseksi, vähemmällä maininnoilla, koettiin myös oman huoneen säilytystila, se että kaikki on käden ulottuvilla, että seinälle voi laittaa mieleisiään tauluja ja että valaistus ja äänieristys ovat kunnossa.

Eräs vastaaja kyseenalaisti oman huoneen tarpeensa, sillä hänen toimistonsa kulkee mukana salkussa ja huone on usein tyhjiillään. Hän koki oman työhuoneen kuitenkin toimivaksi. Eräs vastaaja oli vasta muuttanut toimistoon ja koki tavaroiden vielä hakevan paikkoja.

5.1.2 Tilojen mahdollistavuus tehokkaaseen työhön

Kysymykseen ”Mahdollistavatko työtilat työntekosi mahdollisimman tehokkaasti?” vastasivat kaikki yhtä vastaajaa lukuun ottamatta hyvin positiivisesti. Seitsemän henkilöä neljästätoista vastasi olevansa täysin samaa mieltä, kuusi jokseenkin samaa mieltä ja yksi jokseenkin eri mieltä.

Avoimista vastauksista selvisi tehokkuutta parantavan oma rauha ja mahdollisuus keskittyä ja sulkea hälinä pois. Oman työhuoneen rauha ja/tai sen positiivinen vaikutus työntekijän tehokkuuteen mainittiin neljässä vastauksessa. Lisäksi yhdessä vastauksessa vastaaja totesi jatkuvien keskeytysten häiritsevän, mutta hän toisaalta jakaa huoneensa usean muun kanssa toisin kuin muut vastaajat. Eräs vastaaja koki huonon äänieristyksen häiritsevän hieman, toinen taas koki äänieristyksen olevan hyvä. Jos nämä lasketaan mukaan teemaan niin rauhallisuus/rauhattomuus mainittiin seitsemässä eri vastauksessa ajateltaessa tehokasta työntekoa ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

Kolmessa vastauksessa tuli esiin oman huoneen monikäyttöisyyden positiivisuus, kun omassa työhuoneessa voi pitää myös kokouksia. Tämä koettiin käteväksi ja aikaakin säästäväksi, kun luottamuksellisia keskusteluja varten ei tarvitse varata neuvottelutilaa.

Eräs vastaaja koki positiivisena tilavuuden niin pöytätilana kuin säilytystilanakin, sen että kaikki on käden ulottuvilla, mahdollisuuden sisustaa omaa huonetta tauluilla, hyvän valaistuksen ja huoneen hyvän sijainnin toimistossa sekä eräs oman tietokoneen. Eräs vastaaja koki, etteivät tilat ole este tehokkaalle työlle mutta eivät myöskään edellytys.

5.1.3 Tyytyväisyyden aiheet

Kysymykseen ”Mihin erityisesti olet tyytyväinen työtiloissa?” vastasi neljästätoista omassa työhuoneessa työskentelevästä kaksitoista henkilöä. Erityisen tyytyväisiä toimistotiloissa oltiin huoneen valoisuuteen, joka mainittiin neljässä eri vastauksessa ja näiden lisäksi tilan hyvä valaistus mainittiin kerran, sekä työhuoneen omaan rauhaan joka mainittiin myöskin neljässä eri vastauksessa.

Vastaajat olivat tyytyväisiä myös ergonomiaan. Ergonomia mainittiin kolmessa vastauksessa, joissa oltiin tyytyväisiä säädettäviin kalusteisiin kuten sähköpöytään sekä hyvään työtuoliin. Näiden vastausten lisäksi eräs vastaaja kertoi olevansa tyytyväinen huonekaluihin yleisesti.

Tyytyväisyyttä herätti myös tilavuus niin säilytys-, neuvottelu- kuin oman huoneenkin tilavuutena. Teema mainittiin neljässä vastauksessa. Yksi vastaaja oli tyytyväinen työhuoneensa tilavuuteen, toinen tilan avaruuteen, kolmas säilytystilaan ja neljäs neuvottelutilan tilavuuteen.

Äänieristykseen oltiin tyytyväisiä kahdessa vastauksessa. Myös sijainti mainittiin kertaalleen helppona saavutettavuutena ja kertaalleen positiivisena nähtiin esimiehen, keittiön ja saniteettitilojen läheinen sijainti. Muita tyytyväisyyttä herättäviä asioita jotka mainittiin vastauksissa kertaalleen olivat ilmanvaihto, tilojen tyyli, huonekalut ja taulut.

Toisten kanssa huoneensa jakava koki ympärillään hälinää, mutta löysi lähellä olevista työkavereista kuitenkin myös positiivisia puolia. Hän koki voivansa kuitenkin keskittyä välillä, kun on rauhallisempi hetki. Hän koki positiivisena, että asiat pystyy jakamaan nopeasti ja mielipidettä tai palautetta pystyy kysymään helposti.

5.1.4 Tyytymättömyyden aiheet ja millä keinoin niitä voisi parantaa

Tyytymättömyyttä tiloissa herätti tilavuus. Tilavuus mainittiin neljässä vastauksessa joissa mielipiteet erosivat. Yksi vastaajista koki huoneensa olevan turhankin iso, ja pienemmänkin riittävän. Hän ei kuitenkaan uskonut asialle olevan tehtävissä mitään rakennuksen runkoratkaisun sitovuuden takia. Hän koki neuvottelutilan olevan sopiva. Toinen vastaaja koki koko toimiston olevan usein melko tyhjillään ja koki tämän turhaksi vuokran maksamiseksi. Hän uskoi kokonaan uusien työtilaratkaisujen auttavan ongelmaan. Kaksi vastaajaa taas koki tilan olevan ahdas. Toinen jakoi (normaalisti yhden hengen) huoneensa toisen henkilön kanssa ja koki tämän aiheuttavan ahtautta. Tähän

hänen mukaansa auttaisi huoneiden palauttaminen yhden hengen huoneiksi, mutta vastaaja ei uskonut sen olevan realistista. Toinen vastaajista ei perustellut ahtautta, mutta koki tilan ahtaaksi ja varastotilat huonoiksi. Hän uskoi, että ahtauteen auttaisi papereiden sähköiseen muotoon tiivistäminen.

Myös ilmanlaatu herätti tyytymättömyyttä ja esiintyi vastauksissa kolmesti. Yksi vastaajista koki lisäksi toimiston olevan kesäisin liian kuuma. Hän kertoi että ongelmaan on yritetty vaikuttaa, mutta ettei vanhassa rakennuksessa voi asialle tehdä ihmeitä. Toinen vastaaja uskoi remontin ja lämmityslaitteiden säädön auttavan sisäilmaongelmaan. Yksi vastaajista ei edelleenkään uskonut sisäilman olevan toimiston kaikissa osissa täysin kunnossa seitsemän vuotta sitten tapahtuneen vesivahingon jäljiltä. Hänen toimistoonsa oli vaihdettu uudet muovimatot ja mattoliimojen hajoamistuotteet eristettiin huonetilasta. Vastaaja oli tämän asian suhteen skeptinen eikä ehkä kokenut oloaan täysin mukavaksi asian suhteen. Hän kertoi parannusehdotukseksi vaurioituneiden lattioiden purkamisen.

Rauhattomuus esiintyi vastauksissa kahdesti. Toinen vastaaja ei ollut myöskään tyytyväinen huoneensa sijaintiin. Hän korjaisi ongelman siirtymällä toiseen huoneeseen. Toinen rauhattomuutta kokeva henkilö jakoi huoneensa usean muun kanssa ja toivoi omaa huonetta ja sen tuomaa keskittymisrauhaa. Yksi vastaajista toivoi sähköpöytää.

5.1.5 Työtilan vaikutus työrauhaan ja tiedon jakamiseen

Kysymyksen ”Miten työtilat vaikuttavat työrauhaan ja tiedonjakamiseen?” vastauksista ilmeni, että useat kokivat työskentelyrauhan olevan hyvä omassa työhuoneessa. Neljästätoista vastaajasta yksitoista vastasi kysymykseen.

Tyytyväisiä työrauhaan mainitsi olevansa seitsemän vastaajaa yhdestätoista. Vain yksi koki työrauhan olevan huono, mutta hän ei työskennellyt huoneessaan yksin vaan jakoi huoneensa muiden kanssa. Yksi vastaajista koki huoneen sijainnin vaikuttavan rauhaan.

Kaksi vastaajaa koki tiedon kulkevan omassa työhuoneessa työskennellessä hyvin sähköisesti ja palavereissa. Yksi vastaaja koki, että on hyödyksi jalkautua välillä käytävälle hoitamaan asioita ja tapaamaan muita työntekijöitä.

Vastauksista ilmeni kuitenkin myös, ettei tiedon koeta kulkevan huonetoimistossa yhtä tehokkaasti kuin esimerkiksi avotoimistossa. Kahdella vastaajalla oli huonoakin sanottavaa tiedonkulusta. Toinen totesi, ettei aktiivinen dialogi toimi ja toinen totesi että

esimerkiksi avotoimistossa tiedon jakaminen ja kulku on tehokkaampaa kuin omissa huoneissa työskennellessä.

Eräs vastaaja koki tiedon jakamisen onnistuvan, mutta hän koki unohtavansa, kenelle tieto on jo kulkeutunut ja ehkä tiedon jäävän saavuttamatta kaikkia. Vastauksesta on vaikea päätellä, johtuuko tämä toimistomallista vai jostain muusta. Hän koki hieman häiriötä jaetussa huoneessa ja koki saavansa enemmän aikaa kotitoimistolla. Yksi vastaaja kertoi tilan valoisuuden avartavan mieltä.

5.1.6 Turvallisuus

Kolmetoista vastaajaa neljästätoista omassa huoneessa työskentelevästä vastasi kokevansa olonsa työssään turvalliseksi. Vain yksi vastaaja koki työturvallisuuden olevan huono. Kolme vastaajaa koki turvalliseksi sen, etteivät ulkopuoliset pääse toimistoon ilman syytä eli esimerkiksi aulapalvelu tai sihteerä sääntelee vieraiden tuloa.

Yhteen kertaan turvallisuutta parantaviksi seikoksi vastauksissa mainittiin että toimistossa on kaksi poistumistietä, että paloharjoituksia on järjestetty ja henkilökunta tietää miten toimia vaaratilanteessa. Myös turvalliseksi koettiin tilojen terveellisyys ja turvallisuus, se että sisäilmaongelmiin tartutaan välittömästi sekä tilojen hyvä järjestys eli että epäjärjestystä tai turhaa tavaraa ei ole ja sähköjohdot eivät loju lattialla ja aiheuta esimerkiksi kaatumisvaaraa tai kerää pölyä.

Turvallisuuden tunnetta toivat myös lukolliset kaapit, nimikortit, muiden ihmisten läheisyys ja se ettei ongelmia turvallisuudessa ole esiintynyt. Hyväksi asiaksi turvallisuuden kannalta koettiin että tapaamiset asiakkaiden kanssa hoidetaan sovitusti, että toimisto ei ole katutasolla ja että ergonomiaan saa apua työterveyden kautta, niin fyysiseen kuin henkiseenkin jaksamiseen. Ainoaksi riskiksi vastaaja koki työn henkisen kuormittavuuden. Yksi vastaaja koki, ettei hänen työhönsä liity merkittäviä työturvallisuusriskejä ja oli turvallisuuteen tyytyväinen.

Huonoksi turvallisuuden koki henkilö, jonka toimistossa oli tehty remonttia ja saumojen liimaongelmien takia moni oli joutunut muuttamaan toiselle puolelle taloa, tai jopa pois talosta. Vastaaja oli huolissaan liimahöyryistä, jotka voivat vahingoittaa aisteja.

5.1.7 Ergonomia

Kymmenen vastaajaa neljästätoista koki ergonomian olevan hyvä. Loput neljä vastasivat sen olevan osittain hyvä. Yksikään huonetoimistossa työskentelevä vastaaja ei ollut täysin tyytymätön ergonomiaan.

Säädettävät kalusteet olivat suurin tyytyväisyyden tuoja työtilan ergonomiaa ajatellessa. Kolme vastaajaa oli tyytyväisiä siihen, että heillä oli itselle sopivaksi säädettävät kalusteet kuten sähköpöytä. Eräs vastaaja oli tyytyväinen myös hyvään valaistukseen ja yksi muuten vain hyvään työtuoliin. Yksi vastaaja oli tyytyväinen siihen, että työterveyden kautta apua saa myös ergonomiaan.

Osittain työtilan ergonomiaan tyytyväiset vastaajat tuntuivat kaipaavan säädettäviä kalusteita ja ehkä vaihtelua tavalliseen työtuoliin. Yksi vastaaja koki, ettei osittaisen ahtauden takia ole mahdollista toteuttaa parasta mahdollista ergonomiaa. Toinen taas toivoi, että pöytä-tuoli-yhdistelmän korkeus säädettäisiin optimaaliseksi. Ehkä säätämistä ei ollut mahdollista tehdä itse. Kolmas vastaaja toivoi sähköpöytää, jolla voisi jatkossa vaihdella työasentoa. Neljäs vastaaja totesi, ettei istumatyö tavallisella tuolilla koskaan ole hyväksi, mutta oli iloinen siitä, että työnsä on osittain liikkuvaista.

5.2 Avotoimistossa työskentelevien tyytyväisyys

5.2.1 Tilan toimivuus ja palvelevuus

Avotoimistossa työskentelevistä yksikään ei kokenut, että työtila on täysin toimiva ja palvelee työntekijän tarpeita. Kuitenkaan kukaan vastaajista ei ollut myöskään täysin eri mieltä. Vastaukset sijoittuivat välimaastoon tarkoittaen, etteivät tilojen palvelevuus ja toimivuus herätä vahvoja tunteita kumpaankaan suuntaan. Yhdeksästä vastaajasta kuusi kirjoitti kysymykseen ”Koetko, että työtila on toimiva ja palvelee tarpeitasi?” myös perustelun.

Avoimista vastauksista selvisi, että yksi avokonttorin parhaista puolista on vuorovaikutus, työkaverin saavutettavuus ja avun saanti helposti ja läheltä. Avotila madaltaa kynnystä kysyä apua ja jutella työkaverille, ja tiedon jakaminen on nopeaa. Nämä asiat nähtiin positiivisina kolmessa vastauksessa.

Samat, edellä mainitut asiat kuitenkin koettiin toisaalta myös negatiivisiksi. Kun vuorovaikutus on vahvaa, voi keskittymistä vaativan työn tekeminen avotilassa olla vaikeaa. Tiedon jakaminen ja vuorovaikutus tuovat melua ja puheensorinaa, joka

häiritsee. Vastauksissa mainittiin myös, että on häiritsevää, kun ympärillä olevat kuulevat omia keskusteluja ja puheluita. Vastauksissa todettiin myös, että ihmisillä saattaa olla erilaisia käsityksiä sopivasta puheäänenvoimakkuudesta ja tästä saattaa syntyä tyytymättömyyttä. Puheensorinasta ja vuorovaikutuksesta mainitsi häiriintyvänsä neljä vastaajaa kuudesta. Yksi vastaaja totesi avotilan toimivan jotenkuten, kun näköyhteyttä toisiin ei ole.

Lisäksi vastauksissa tuotiin kertaalleen esille helppous pitää pikapalavereita, kun kaikki ovat samassa tilassa. Yksi vastaajista koki työtään haittaavana sen, että hän joutuu usein käsittelemään arkaluontoisia asioita avotilassa ja tällöin jonkun on aina poistuttava ja etsittävä täksi aikaa toinen työskentelytila.

5.2.2 Tilojen mahdollistavuus tehokkaaseen työhön

Myös kysymyksen ”Mahdollistavatko työtilat työntekosi mahdollisimman tehokkaasti?” vastaukset olivat neutraaleja. Yksikään yhdeksästä vastaajasta ei ollut täysin samaa mieltä eikä myöskään täysin eri mieltä.

Yhdeksästä vastaajasta seitsemän antoi vastaukseensa myös perustelun. Vastauksista positiivisina ja tehokkuutta lisäävinä seikkoina nousi esiin viestinnän helppous sekä työkaverin ja tiimin läheisyys silloin kun tarvitsee apua tai keskustelukaveria. Tiimin läheisyys koettiin toisaalta positiivisena, verrattuna siihen että tiimi olisi eristäytynyt omiin huoneisiinsa. Kuitenkin vain kolme vastaajaa kirjoitti perusteluihinsa positiivisia seikkoja työskentelystä avotoimistossa. Kaksi koki työkaverin ja tiimin läheisyyden positiiviseksi, yksi viestinnän helppouden hyväksi asiaksi ja yksi totesi avotoimiston toimivan työtehtävästä riippuen: jos työtehtävä vaatii kollegan tukea, avomallinen toimisto toimii.

Työnteon tehokkuuden suurimpana häiritsijänä koettiin keskittymisvaikeus sekä yleisen hälinän että keskeytysten takia. Seitsemästä avoimesta perustelusta se mainittiin viidessä. Vastauksissa todettiin kynnyksen toisen työn keskeyttämiseen olevan avotoimistossa matala. Vastauksissa todettiin työtehtävän luonteen vaikuttavan siihen, sopiiko se avotilassa tehtäväksi. Keskittymistä vaativat tehtävät tai arkaluontoisten asioiden hoitaminen avotilassa voi olla vaikeaa ja työn tehokkuus kärsii, jos joutuu odottamaan tai siirtymään saadakseen työtehtävät hoidettua. Yksi vastaaja koki aika-ajoin joutuvansa odottamaan puheensorinan loppumista soittaakseen puheluita ja toinen kertoi, että joku joutuu aina poistumaan arkaluontoisten asioiden hoitamiseksi. Näissä tilantessa avokonttori ei mahdollista tehokasta työntekeä. Yksi vastaajista kertoi kotitoimiston toimivan paremmin, muttei perustellut asiaa.

5.2.3 Tyytyväisyyden aiheet

Erityisen tyytyväisiä avokonttorissa työskentelevät olivat ergonomiaan, joka mainittiin kolmessa vastauksessa seitsemästä. Kaksi mainitsi olevansa tyytyväinen sähköpöytään ja kolmas yleisesti ergonomiaan, joka on otettu hyvin huomioon. Yksi mainitsi olevansa tyytyväinen erilliseen näyttöpäätteeseen. Kolme vastaajaa oli myös tyytyväisiä avoimeen tilamuotoon, joka heidän kokemustensa mukaan lisää avoimuutta, tiedonkulkua ja yhteisöllisyyttä.

Sekin yksityisyys ja oma tila joka avokonttorissa on saatavilla, koettiin erityisen tärkeäksi kahdessa vastauksessa. Yksi vastaaja totesi että omat, selkeät työpisteet ovat hyvä asia, ja toinen vastaaja taas piti umpinaisista sermeistä, joiden ansiosta ei tarvitse olla jatkuvasti työkavereiden nähtävillä.

Eräs vastaaja oli erityisen tyytyväinen tilojen valoisuuteen ja avaruuteen, ja toinen taas printteriin. Yksi koki toimiston sijainnin olevan hyvä ja toinen oli taas erityisen tyytyväinen keittiöön, josta löytyi hyvä kahvikone, kahvinkeitin, useita teevaihtoehtoja sekä jääpalakone.

5.2.4 Tyytymättömyyden aiheet ja millä keinoin niitä voisi parantaa

Viisi vastaajaa kadeksasta oli tyytymättömiä oman rauhan puutteeseen. Yksi koki työskentelyn haastavaksi arkaluontoisten työtehtävien takia. Hän aiemmassa vastauksessa kertoikin jo, että arkaluontoisten työtehtävien hoitamiseksi joku joutuu aina poistumaan. Hän uskoi että ongelmaan auttaisi toimistotilamuutos sellaiseksi toimistoksi, jossa on erilliset työskentelytilat eikä toisen puhetta kuule.

Toinen omaa rauhaa kaipaava vastasi olevansa erityisen tyytymätön juuri siihen asiaan, että toimisto on avotoimisto. Hän toivoi voivansa sulkea oven puheluiden ajaksi.

Parannusehdotuksena hän kirjoitti, ettei pidä remontoida konttoreita avokonttoreiksi luullen sen olevan automaattisesti parempi ratkaisu. Kolmas rauhattomuuden häiritsevänä kokenut henkilö uskoi, että hiljaiset työtunnit voisivat auttaa ongelmaan. Neljäs vastaaja uskoi tulevan remontin monitilatoimistoksi ja sen myötä tulevien hiljaisten huoneiden korjaavan työrauhan puutteen.

Viides rauhattomuuteen tyytymätön henkilö koki myös valaistuksen huonoksi, ja kertoi sen olevan väärin suunniteltu. Hän koki, että ongelmaan auttaisi akustiikan parantaminen sekä

valaistuksen parempi kohdentaminen. Valaistukseen oli tyytymättömiä kaksi vastaajaa kahdeksasta. Toinen valaistukseen tyytymätön toivoi parempia kattovalaisimia.

Myös sisäilmaan ja ilmanvaihtoon oltiin tyytymättömiä kolmessa vastauksessa, joista kahdessa annettiin myös parannusehdotuksia. Yksi vastaaja koki, ettei talviaikaan ilmastointi osaa säädellä lämpötilaa tasaisesti, jolloin avokonttoriin syntyy vetoa ja kylmyyden tunnetta. Tähän hän uskoi auttavan ilmastointijärjestelmän tasaaminen. Toinen vastaaja uskoi remontin auttavan huonoon sisäilmaan. Kolmas vastaaja kertoi olevansa tyytymätön ilmastointiin ja/tai lämmitykseen, muttei antanut asiaan kehitysehdotuksia.

Näiden asioiden lisäksi tyytymättömyyttä yhdessä vastauksessa herätti vessojen kaukainen sijainti sekä työtuolit. Vastaaja toivoi panostusta ergonomiaan esimerkiksi uusien työtuolien muodossa.

5.2.5 Työtilan vaikutus työrauhaan ja tiedon jakamiseen

Kuten olettaa saattaa, avotoimisto koettiin rauhattomaksi työskennellä, mutta tiedonjakaminen tehokkaaksi kollegojen ollessa lähellä. Rauhaa toki edistetään työpisteiden välisillä sermeillä, kuten eräs vastaaja kertoi. Kahdeksasta vastauksesta jopa kuudessa todettiin, että työrauha voisi olla parempi. Tiedonjaon koettiin olevan tehokasta avotilassa myös jopa kuudessa vastauksessa.

Yksi vastaaja koki työrauhan ja tiedonjaon olevan vaihtelevaa, kun työntekijät ovat paikalla satunnaisesti. Eräs odotti muutosta monitilatoimistoon ja sen erilaiselle työskentelylle sopivia tiloja, ja koki erityisesti hiljaisten tilojen tulevan tarpeeseen.

5.2.6 Turvallisuus

Kaikki yhdeksän avotoimistossa työskentelevää kyselyyn vastannutta kokivat turvallisuuden olevan hyvä. Eräs vastaaja kirjoitti, että avoimessa tilassa on kenen tahansa helppo kulkea, joten työkonetta täytyy muistaa lukita. Toinen perusteli vastaustaan sillä, että talossa on hyvät työturvallisuusohjeet. Kolmas taas vastasi olevansa tyytyväinen, koska ei keksinyt turvallisuudessa varsinaisia puutteitakaan. Neljäs avoimen vastauksen kirjoittanut kertoi, että ergonomia on hänen työpisteellään kunnossa, asiakkaat eivät tuota vaaraa ja talossa on useampia työntekijöitä jolloin apu on aina lähellä. Hän mainitsi olevansa melko tyytyväinen myös siihen, miten työhyvinvoinnista huolehditaan.

5.2.7 Ergonomia

Yhdeksästä vastaajasta viisi koki ergonomian olevan hyvä. Yksi koki sen olevan huono, ja kolme vastasi ergonomian olevan osittain hyvä. Tyytyväiset perustelivat vastauksiaan säädettävillä kalusteilla ja erillisellä päätenäytöllä, mahdollisuudella istumisen sijaan myös tehdä töitä välillä seisten, johon muutkin ympärillä kannustavat, mahdollisuudella vaikuttaa omaan ergonomiaan erilaisilla työvälineillä, sekä sillä, että ammattilainen katsoo yhdessä työntekijöiden kanssa ergonomiset asiat kuntoon.

Osittain ergonomiaan tyytyväisten vastauksista taas löytyi niin negatiivisia kuin positiivisiakin puolia. Kaikki kolme vastaajaa olivat enemmän tai vähemmän tyytymättömiä työtuoleihinsa. Myös se, että aiheesta kyllä puhutaan, mutta asioita ei silti tapahtu, harmitti erästä vastaajaa. Hänen pöytänsä oli liian matalalla ja työtuoli huono. Hän kuitenkin odotti uusiin toimistotiloihin siirtymistä sillä tiesi niissä olevan sähköpöydät. Kaksi vastaajaa oli tyytyväisiä säädettävään pöytänsä, mutta toinen sanoi olevansa vähemmistöä, eikä suurimmalla osalla hänen toimistossaan ole sellaista. Yksi vastaajista oli tyytyväinen erilliseen näyttöpäätteeseen. Vain yksi vastasi ”En” kysymykseen ”Koetko, että ergonomia on hyvä?”. Hän perusteli vastaustaan sillä, ettei tiloissa ole tarjolla sähköpöytiä tai satulatuoleja.

5.3 Monitilatoimistossa työskentelevien tyytyväisyys

5.3.1 Tilan toimivuus ja palvelevuus

Kysymykseen ”Koetko, että työtila on toimiva ja palvelee tarpeitasi?” kolme monitilatoimistossa työskentelevää vastaajaa vastasi olevansa täysin samaa mieltä, kaksi jokseenkin samaa mieltä, neljä jokseenkin eri mieltä ja kaksi olevansa täysin eri mieltä.

Yhdestätoista vastaajasta kahdeksan kirjoitti vastaukseensa perustelut. Neljässä vastauksessa mainittiin, ettei toimistossa ole omia paikkoja. Kolme vastaajaa piti sitä huonona puolena kun taas yksi koki sen positiiviseksi. Asian negatiivisena kokeneet perustelivat vastaustaan sillä, että tavaroita täytyy kantaa edes takaisin ja itselleen täytyy aina aamuisin etsiä vapaa paikka, ja paikan löydyttyä aikaa kuluu tuolin ja pöydän sopivaksi säätämiseen. Eräs vastaaja totesi paperittoman toimiston olevan todellisuutta vain harvoille ja joutuukin kuljettamaan mukanaan mappeja, ohjekirjoja ja kuittikansioita, eikä hän näe itseään työskentelemässä sohvalla tietokone sylissään keikkuen. Hän kirjoitti myös, että toimiston ja työpisteiden suunnittelussa olisi pitänyt ottaa huomioon erilaiset tehtävänkuvat ja varata osalle vakituksia työpisteitä.

Paikattomuuden positiivisena kokenut vastaaja perusteli vastaustaan sillä, että kun kiinteitä työpisteitä ei ole, voi ryhmiä muodostaa vapaasti tarpeen mukaan esimerkiksi tiimin kesken.

Monitilatoimistossa koettiin myös pulaa työrauhasta. Kolme vastaajaa koki työtilan olevan rauhaton, erään mielestä jopa meluisa silloin kun paikalla on paljon työntekijöitä. Yksi vastaajista koki puheluiden hoitamisen olevan hankalaa.

Eräs vastaaja kertoi työpisteensä olevan liian pieni, sillä hän käyttää työssään myös edelleen papereita ja mappeja, jotka vievät pöydästä ison tilan. Yksi tyytyväinen vastaaja kertoi olevansa tyytyväinen hyvään tuoliin, pöytään ja hiljaisiin työkavereihin.

5.3.2 Tilojen mahdollistavuus tehokkaaseen työhön

Kysymykseen ”Mahdollistavatko työtilat työntekosi mahdollisimman tehokkaasti?” vastasi kaksi monitilatoimistossa työskentelevää henkilöä olevansa täysin samaa mieltä, kolme olevansa jokseenkin samaa mieltä, neljä jokseenkin eri mieltä sekä kaksi olevansa täysin eri mieltä. Kahdeksan kirjoitti vastaukseensa perustelut.

Vastauksissa toistui kaksi teemaa: rauhattomuus ja oman paikan puuttuminen. Oman paikan puuttuminen koettiin neljässä vastauksessa negatiiviseksi asiaksi. Vastaajat kokivat jokapäiväisen uudelle paikalle asettautumisen ja tavaroiden kantamisen edes takaisin aikaa vieväksi. Yksi totesi myös papereiden järjestelmällisyyden kärsivän, kun niitä joutuu siirtelemään. Yksi vastaaja koki sen, että työpisteet ovat nimettömiä ja ryhmiä voi muodostaa vapaasti tarpeen mukaan, hyväksi asiaksi.

Työrauha koettiin huonoksi tai ajoittain huonoksi neljässä vastauksessa joista jokaisessa rauhan puute koettiin hieman eri tavoin. Yksi vastaaja mainitsi työrauhan puuttumisen ja vaikeuden hoitaa puheluita, toinen melun, kolmas ajoittaisen keskittymisvaikeuden sekä neljäs jatkuvat keskeytykset omaan työhön.

5.3.3 Tyytyväisyyden aiheet

Tyytyväisyyttä vastaajien kesken monitilatoimistoissa herätti tilojen viihtyisyys, joka mainittiin eri tavoin viidessä vastauksessa. Valoisuus toistui kolmessa vastauksessa, jonka lisäksi tyytyväisiä oltiin siihen että tilat ovat siistit, uudet, avarat, nykyaikaiset ja viihtyisät. Kaksi vastaajaa mainitsi olevansa tyytyväisiä ergonomiaan.

Yhdessä vastauksessa oltiin tyytyväisiä äänieristykseen, joka oli vastaajan mielestä hyvä. Hän mainitsi kokolattiamatot ja kattoon kiinnitetyt äänieristyslevyt. Lisäksi vastaaja oli tyytyväinen neuvottelutilojen riittävään määrään ja varusteluun.

Eräs vastaaja oli erityisen tyytyväinen tiedonkulkuun avoimessa tilassa ja sanoi kuulevansa enemmän asioita, kuin omassa huoneessa istuessa kuulisi. Toinenkin vastaaja mainitsi olevansa tyytyväinen siihen, että toisten kanssa on helppoa olla vuorovaikutuksessa, kun kaikki ovat samoissa tiloissa. Hän piti myös nimeämättömistä työpisteistä. Eräs mainitsi olevansa erityisen tyytyväinen tiloissa ainoastaan isoihin jääkaappeihin.

5.3.4 Tyytymättömyyden aiheet ja millä keinoin niitä voisi parantaa

Jopa viidessä vastauksessa kahdeksasta mainittiin tyytymättömyys siihen, ettei ole omaa työpistettä tai työhuonetta sekä tähän teemaan liittyen neljässä vastauksessa työtilan rauhattomuus ja keskittymisvaikeus. Kehitysehdotuksiksi oman tilan puutteeseen vastaajat ehdottivat pelisääntöjen uusiksi sopimista, tietyissä tehtävissä kiinteiden pöytäpaikkojen sallimista sekä eräät vastaajat toivoivat yksinkertaisesti joko omaa työhuonetta tai omaa pysyvää paikkaa, jossa omat mapitkin olisivat vieressä.

Yksi vastaajista ehdotti parannukseksi sekä rauhattomuus- että oman tilan puute - ongelmaan uudenlaisia toimintatapoja työrauhan turvaamiseksi, kuten jonkinlaista merkkiä tai tiettyä aikaa siihen, että saa työskennellä rauhassa kenenkään häiritsemättä. Hän myös toivoi kaikkien tiedostavan, ettei kaikkea mieleen tulevaa kannata sanoa ääneen työskentelyaikana vaan tiivistää ja ajoittaa asiat samaan hetkeen. Hän kertoi tilojen käyttöönottoprojektin toimesta suunnitellun hiljennyslevyjä kattoon tai seinäkkeisiin sekä kuulleensa keinotekoisien taustahälyn auttavan, mutta suhtautui siihen epäilevästi. Kaksi muuta rauhattomuudesta kärsivää kirjoittivat rauhattomuuteen ja keskittymisvaikeuteen auttavan hiljaiseen tilaan siirtyminen eivätkä he maininneet tiloissa parannettavaa. Neljäs vastaaja kertoi oman vireystilan vaikuttavan siihen, kuinka paljon toisten puhe häiritsee. Hän sanoi sen häiritsevän keskittymistä, jos on itse väsynyt ja että hiljaiseen tilaan siirtyminen on korkea kynnyks. Hän piti etäpäiviä hyvänä asiana.

Eräs vastaaja koki huonona asiana sen, että huoneissa kaikuu. Toinen taas koki säilytystilan riittämättömänä ja toivoi sitä lisää. Hän oli myös tyytymätön siihen, ettei kahvinkeitin sallita tiloissa ja toivoi asian muuttuvan. Kyseinen vastaaja kertoi myös lattian ja pintojen olevan vaaleat jolloin ne likaantuvat helposti. Yhteisten tilojen siisteyden ylläpito oli hänen kokemuksensa mukaan vain harvojen kiinnostuksen kohde, hän koki

että varsinkin esimies- ja ylemmissä asiantuntijatehtävissä työskentelevät eivät koskaan siivoa tai tiskaa. Hän toivoi lisää ryhmäpainetta yhteisten tilojen huolehtimisesta. Eräs vastaaja häiriintyi tupakoivien henkilöiden hajusta ja heidän olostaan samassa tilassa muiden kanssa. Hän toivoi henkilöille omaa ”nurkkaa”.

5.3.5 Työtilan vaikutus työrauhaan ja tiedon jakamiseen

Työrauhaa kommentoitiin viidessä vastauksessa, joista neljässä työrauha koettiin huonoksi. Vastaajat kokivat keskeytyksiä, meteliä ja liikettä ympärillä, mikä häiritsi työrauhaa. Yhdessä vastauksessa todettiin hiljaisella alueella olevan rauhallista tehdä töitä, mutta työntekoa vaikeuttavan se, että vastaaja joutuu usein puhumaan puhelimessa eli poistumaan hiljaisesta tilasta ja koneelta – jota kuitenkin tarvitsisi puhelimessa puhuessaan.

Tiedonkulkua monitilatoimistossa kommentoi kuusi vastaajaa, joista kolme piti tiedonkulkua huonona ja kolme oli siihen tyytyväisiä. Ensimmäinen tiedonkulkuun tyytymätön vastaaja kertoi suuren osan avotilassa käytävästä puheesta olevan itselle turhaa ja koki, että työ olisi tehokkaampaa, mielekkäämpää ja aikaa säästyisi, mikäli asiat koottaisiin erillisessä tilanteessa jaettavaksi ja keskusteltavaksi. Toinen vastaaja koki tiedottamisen ja tiedon saamisen olevan tilassa haasteellisempaa. Kolmas koki, ettei huonosta työrauhasta huolimatta tietoa saa paremmin.

Tiedonkulkuun tyytyväisistä ensimmäinen vastaaja koki tiedon jakamisen toimivan helpommin. Toinen vastaaja oli tyytyväinen siihen, että ihmiset voivat tarvittaessa esimerkiksi samassa projektissa työskennellessään hakeutua lähelle toisiaan ja silloin tiedonkulku on nopeaa. Kolmas vastaaja kertoi lyhyiden keskustelujen onnistuvan hyvin avotilassa, ja palaverien taas vetäytymis- tai kokoustiloissa.

5.3.6 Turvallisuus

Monitilatoimistossa työskentelevistä vastaajista yhdeksän koki työturvallisuuden hyväksi. Yksi koki turvallisuuden osittain hyväksi muttei osannut perustella vastaustaan ja yksi huonoksi, muttei hänkään perustellut vastaustaan.

Kolme turvallisuuteen tyytyväistä vastaajaa mainitsi perustelussaan sen, ettei tiloihin pääse ulkopuolisia. Lisäksi eräs vastaaja kertoi, että heillä vaaratilanteet pyritään poistamaan kartoittamalla ne, ja että jokainen työntekijä osallistuu säännöllisesti turvallisuuskierrokseen, jolla pyritään löytämään turvallisuuteen liittyviä epäkohtia ja

poistamaan ne. Eräs vastaaja totesi uudessa kiinteistössä turvallisuuden olevan hyvin huomioitu asia.

5.3.7 Ergonomia

Yhdestätoista vastaajasta kuusi koki ergonomian olevan hyvä, kolme osittain ja kaksi ei kokenut sen olevan hyvä. Tyytyväiset perustelivat vastauksiaan säädettävillä kalusteilla, jotka mainittiin viidessä vastauksessa. Erityisesti sähköpöydät ja säädettävät työtuolit mutta myös taukojumppaohjeet, mahdollisuus ergonomiohjaukseen ja erikoisvälineiden saamiseen tarvittaessa sekä jokaiselle sovituksen mukaan hankitut työtuolit herättivät vastaajissa tyytyväisyyttä.

Osittain tyytyväisten vastauksissa oltiin myös tyytyväisiä säädettäviin kalusteisiin, mutta niiden jokapäiväinen säätäminen itselle sopivaksi työpisteen vaihtuessa koettiin hankalaksi tai helposti unohtuvaksi asiaksi. Eräs vastaaja koki häiritseväksi työpöytien sijoittelun ikkunaa vasten, jolloin valo osuu silmiin häiritsevästi, eikä hän haluaisi laittaa kaihtimia aina kiinni. Yksi vastaajista kritisoi huonoja näppäimistöjä osassa työpisteitä.

Kahdesta ergonomiaan tyytymättömästä vastaajasta vain toinen kirjoitti vastaukseensa perustelut. Hän koki tuolin ja pöydän säätämisen vievän paljon aikaa, kun omaa paikkaa ei ole ja sitä joutuu vaihtamaan. Hän koki ”rimpulasohvat ja -pöydät” niinsanotuilla melualueilla epäergonomisiksi eikä hän pitänyt työnteosta ”älämölössä”.

5.4 Tulosten vertailu

Omassa työhuoneessa työskentelevät olivat tilan toimivuuteen hyvinkin tyytyväisiä. Oma rauha ja yksityisyys olivat tärkeitä seikkoja, jotka koettiin hyväksi ja ne tekivät henkilöt tyytyväisiksi. Työrauhan puutteesta kärsittiin niin avo- kuin monitilatoimistossakin, joissa vastaajat olivat tilan toimivuuteen vähemmän tyytyväisiä. Monitilatoimistossa työskentelevien vastauksissa toistui huonona asiana se, ettei ole omaa työpistettä. Avokonttorissa työskentelevien vastauksissa todettiin olevan hyvä, että on omat työpisteet, ja että sekin yksityisyys, mikä avokonttorissa on saatavilla, on tärkeää.

Työrauhan ollessa omassa työhuoneessa hyvä, vastaajat tiedostivat, ettei tiedonkulku ole yhtä tehokasta kuin avotoimistossa, mutta he kokivat oman rauhan kuitenkin tärkeäksi. Tiedonkulun koettiin toimivan avotoimistossa hyvin, mutta sen häiritsevän keskittymisrauhaa. Avoimessa tilassa työskentelevät kokivat osan puheesta olevan myös turhaa, ja työrauhan olevan huono. Avoimeen muotoon ja tiedonkulkuun oltiin kuitenkin myös tyytyväisiä. Tämä selvästi jakaa mielipiteitä työtehtävän ja persoonan mukaan, sillä

osa avotilassa työskentelevistä oli nimenomaan tyytyväisiä hyvään tiedonkulkuun ja avoimen tilan tuomaan yhteisöllisyyteen, kun taas osa koki sen häiritsevän keskittymistä. Suurempi osa avotilassa työskentelevistä vastaajista kärsi työrauhan puutteesta ja koki hälinän häiritseväksi.

Tärkeitä teemoja, jotka nousivat vastauksissa esiin, olivat myös ergonomia ja ilmanvaihto. Ergonomiaan oltiin pääosin tyytyväisiä kaikissa toimistomuodoissa. Ne, jotka eivät olleet, kaipaivat säädettäviä kalusteita. Ilmanvaihtoon taas oltiin tyytymättömiä niin omissa työhuoneissa kuin avokonttorissakin. Joku koki tilan olevan kesällä kuuma ja toinen koki sen olevan talvella liian kylmä. Tilan valoisuus nostettiin esiin useissa vastauksissa tyytyväisyyttä herättävänä seikkana. Monitilatoimistossa työskentelevät kokivat tilat viihtyisiksi. Turvallisuus koettiin kaikissa tiloissa hyväksi pääosin siksi, ettei tilaan pääse ulkopuolisia.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön pienehköstäkin aineistosta on selvästi huomattavissa tärkeitä teemoja, jotka toistuvat vastauksissa niin negatiivisinakin kuin positiivisinakin asioina. Avotoimistossa työskentelevät nostivat vastauksissaan usein esiin rauhattomuuden, avotilan hyvän tiedonkulun ja avoimuuden, työkavereiden tai tiimin läheisyyden, sisäilman laadun, valaistuksen sekä ergonomian. Omassa työhuoneessa työskentelevät nostivat esiin useampaan otteeseen oman huoneen työskentelyrauhan, tilan monikäyttöisyyden, tilavuuden, ergonomian, valoisuuden, ilmanlaadun ja äänieristyksen ja monitilatoimistossa työskentelevät vastaajat nostivat vastauksissaan esille useaan otteeseen rauhattomuuden, oman työpisteen puuttumisen, avoimen tilan hyvän tiedonkulun, ergonomian, valoisuuden ja tilojen viihtyisyyden.

Kaikissa toimistumuodoissa esille nousseita teemoja olivat keskittymismahdollisuus ja tilan rauhallisuus tai rauhattomuus, valoisuus ja ergonomia. Näillä asioilla on selkeä yhteys työtyytyväisyyteen, työskenneltiin sitten millaisessa tahansa tilassa.

Vastaajien ikäluokat jakautuivat epätasaisesti eri toimistotiloihin. Kaikki 20-30-vuotiaat vastaajat työskentelivät avokonttorissa. 30-40-vuotiaista vastaajista yksi työskenteli avotoimistossa ja yksi monitilatoimistossa. 40-50-vuotiaista kuusi työskenteli omassa työhuoneessa ja kaksi monitilatoimistossa. 50-60-vuotiaista seitsemän työskenteli omassa työhuoneessa, kuusi monitilatoimistossa ja kolme avotoimistossa. Yli 60-vuotiaista kaksi työskenteli monitilatoimistossa ja yksi omassa työhuoneessa. Koska kaikenikäisiä vastaajia ei löydy kaikista toimistumuodoista, on työn aineiston pohjalta mahdotonta tehdä luotettavia päätelmiä vastaajien iän perusteella. On kuitenkin hienoa ja tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeää, että vastaajia löytyi runsaasti jokaisesta ikäluokasta.

Väittelijä Annu Haapakangas on tehnyt psykologian alan väitöstudiumin alkuvuodesta 2017. Tutkimus käsittelee avo- ja monitilakonttoreiden meluongelmia ja niiden vähentämistä. Tutkimuksesta selvisi, ettei tiloissa ole helppoa saavuttaa hyviä työskentelyolosuhteita, ellei käytetä peiteääntä. Pelkkien materiaalien avulla vaimentaminen ei riitä häivyttämään puhetta ja sanojen erotettavuutta. Erityisesti juuri puheäänet tuntuivat häiritsevän keskittymistä, alentavan työtyytyväisyyttä, lisäävän virheitä, altistavan stressille sekä kasvattavan työn kuormittavuuden tuntua. (Kauppalehti 2017.)

”Akustiset olosuhteet vaihtelevat itse asiassa suuresti avotoimistojen välillä. Omassa aineistossani melusta kärsi parhaimmassa toimistossa alle 10 prosenttia ja

pahimmassa tapauksessa yli 70 prosenttia työntekijöistä. Tilojen akustinen toteutus on yksi eroja selittävä tekijä, joten siihen kannattaa panostaa”, Haapakangas sanoo tiedotteessa. (Kauppalehti 2017.)

Haapakangas toteaa tuloksista olevan havaittavissa, että näistä akustisista ongelmista voi koitua suurempiakin ongelmia kuin pelkkää tyytymättömyyttä työtiloja kohtaan.

Ratkaisuksi hän ehdottaa huolellista akustista suunnittelua. On kuitenkin mahdotonta peittää tai poistaa kaikkia ääniä, joten hiljaiset työtilat olisivat pelastus avoimessa tilassa työskenteleville. Tutkimuksen tuloksista selviää, että hiljaiset tilat näyttäisivät vähentävän häiriintymistä melusta sekä muita metelin haittoja. Näitä hiljaisia tiloja tulisi kuitenkin tarjota riittävästi ja niin, että niihin on helppoa siirtyä. (Kauppalehti 2017.)

Kuten Haapakangaskin on todennut, voi tästäkin tutkimuksesta todeta, että avotiloissa kärsitään melusta ja keskittymisvaikeuksista. Avotoimistossa kannattaisi todella panostaa huolelliseen suunnitteluun, meluhaittojen minimoimiseen, hiljaisten tilojen tarjoamiseen ja ylipäätään pohtia, onko avotila aina oikea ratkaisu.

Kati Gustafsson ja Sanna Muukka Laurea ammattikorkeakoulusta ovat tutkineet työssään ”Monitilatoimisto työympäristönä” monitilatoimiston toimivuutta ja henkilöstön tyytyväisyyttä. Tärkeimmät kehitysehdotukset tutkimuskohteen henkilöstöltä olivat verhojen lisääminen auringon häikäisyn estämiseksi, säilytysratkaisujen lisääminen ja sääntöjen kertaaminen luottamuksellisen materiaalin säilyttämiseen, pelisäännöistä muistuttaminen; että keskustelut tosissaan käytäisiin niille varatuissa tiloissa eikä käytävällä häiriten muita, sekä työntekijöiden muistuttaminen myös siitä, että avotilassa luottamuksellisten asioiden hoitaminen ei ole sopivaa koska ääni kantautuu avoimessa tilassa kauas, pienten kokoustilojen lisääminen sekä varattu/vapaa -kylttien lisääminen puhelintiloihin jotta ulkopuolelta voi todeta, onko tila varattu vai vapaa. (Gustafsson & Muukka 2017, 33-35.)

Myös tässä tutkimuksessa nousi esille yhteisten pelisääntöjen tärkeys; ovathan ne aivan oleellinen edellytys avoimen tilan toimivuuteen. Jotta avoimessa tilassa voisi keskittyä työntekoon, tulee toisten työskentelyrauhaa kunnioittaa. Ymmärretty, yhteiset ja toimivat pelisäännöt mahdollistavat tyytyväisyyden avotoimistoissa. Kaikenlaiseen työhön ei avoin tila kuitenkaan tahdo sopia, ainakaan jos hiljaiseen tai yksityiseen tilaan siirtyminen on vaivalloista tai mahdotonta.

Myös Ville Jauholan Oulun ammattikorkeakoulussa vuonna 2015 tekemässä työtyytyväisyystutkimuksessa nousi esille samankaltaisia asioita. Kohdeyritys oli pieni

tilitoimisto, jossa työskenneltiin osittain avoimessa toimistossa. Tyytymättömyys kohdistui lähinnä avoimia tiloja ja niiden rauhattomuutta kohtaan. Työhuoneissa työskentely ei juuri aiheuttanut minkäänlaista tyytymättömyyttä. (Jauhola, V. 2015, 46-47) Myös Valtteri Hongisto ja Riikka Helenius Työterveyslaitokselta ovat julkaisseet tutkimuksen työtyytyväisyydestä avokonttorissa verrattuna työtyytyväisyyteen huonetoimistossa. Tutkimuksessa kerrotaan poikkileikkaustutkimusten tuloksista; ”Poikkileikkaustutkimukset osoittavat, että avotoimistossa työskentelevät ovat merkittävästi tyytymättömämpiä työtilaansa ja etenkin sen ääniympäristöön kuin omissa työhuoneissa työskentelevät” (Hongisto, V. & Helenius, R. 2013, 1). Avotoimistoja suositaan niiden ulkoasun ja käytännöllisyyden sekä tilatehokkuuden vuoksi, mutta useimmat työntekijät valitsisivat kuitenkin mieluummin oman työhuoneen kuin avoimen työtilan. (Hongisto, V. & Helenius, R. 2013, 1)

Hongiston ja Heleniuksen tutkimuksessa tutkittiin muuttoa huonetoimistosta avotilaan. Työntekijät työskentelivät asiantuntijatehtävissä sekä kävivät paljon puhelinkeskusteluja. Tutkimuksessa todettiin, että huonetoimisto oli tässä tapauksessa työntekijöille huomattavasti parempi ympäristö työskennellä. Työtyytyväisyydessä työtiloja kohtaan oli muuton jälkeen havaittavissa selkeä lasku. (Hongisto, V. & Helenius, R. 2013, 1-3)

Tulokset puhuvat avotiloja vastaan, mutta yritykset, toimistot, työnkuvat ja työtehtävät voivat olla hyvinkin erilaisia. Ei ole olemassa ratkaisua, joka sopisi optimaalisesti kaikille yrityksille tai ratkaisua, joka ei sopisi käyttöön yhdellekään yritykselle tai työntekijälle. Tärkeintä on huomioida työntekijöiden tarpeet ja suunnitella toimistoa siltä pohjalta. Tyytyväinen ja tehokas henkilöstö on kuitenkin yritykselle korvaamattoman tärkeä asia, kannattaako sitä riskeerata säästämällä tilakustannuksissa?

7 Arviointi

Opinnäytetyöprosessi opetti paljon kyselytutkimuksen tekemisestä. Kyselylomake esimerkiksi on tärkeää tehdä huolellisesti, kysymykset suunnitella selviksi jotta väärinymmärryksiä ei tule sekä miettiä tarkkaan, mihin kysymykseen sopii minkäkinlainen vastausvaihtoehto. Jos kaikkiin kysymyksiin valitsee avoimen vastausmallin, on vastausten analysoiminen työlästä. Uutta tietoa etsiessä ei monivalintamalliakaan kannata käyttää liikaa, koska silloin vastaajalla ei ole mahdollisuutta kertoa avoimesti omia mielipiteitään. Kun kysely on lähetetty, ei sitä voi enää muokata. Tutkimuksen luotettavuus saattaa kärsiä, jos kysymyksiä on esimerkiksi ymmärretty väärin. Siksi huolellinen suunnittelutyö on merkittävän tärkeää.

Kohdejoukon löytäminen oli haastavaa ja vastauksia oli vaikeaa saada tarpeeksi. Vastauksia tuli vähemmän kuin tavoiteltiin ja odotettiin, mutta kuitenkin riittävästi kaikista kolmesta toimistomuodosta, jotta kasaan saatiin melko luotettava ja mielenkiintoinen tutkimus. Vielä kattavamman, monipuolisemman ja luotettavammankin tutkimuksesta olisi tehnyt se, jos kyselyiden sijaan olisi käytetty haastatteluita.

Työn tulokset tukevat aiempia tutkimuksia, joten ne ovat uskottavia. Toisia tutkimuksia tukevat tutkimuksen tulokset vahvistavat jo olemassa olevia tuloksia. Vaikka työ ei tuonutkaan esille uusia tai mullistavia tuloksia, on se omassa muita tutkimuksia tukevassa kannassaan hyödyllinen ja luotettava.

Lähteet

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Forma, P. 2015. Ihastuttava ja vihasuttava monitilatoimisto. Luettavissa: <http://www.pauliforma.fi/rantaradanvarrelta/monitilatoimisto/>. Luettu: 15.9.2016.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2017. Ohje pitkien raporttien laatimiseen (ONT-mallipohja). Luettavissa: [https://mynet.haaga-helia.fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/raportointiohjeet/raportointiohjeet/Ohje%20pitkien%20raporttien%20laatimiseen%20\(ONT-mallipohja\)%20.docx](https://mynet.haaga-helia.fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/raportointiohjeet/raportointiohjeet/Ohje%20pitkien%20raporttien%20laatimiseen%20(ONT-mallipohja)%20.docx). Luettu: 14.1.2018.

Helsingin Sanomat 2014. Tutkimus: Avokonttorin haitat selvästi hyötyjä suuremmat. Luettavissa: <http://www.hs.fi/ura/a1390024096825> Luettu: 8.9.2016.

Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy. Helsinki.

Junttila, J. 2016. Avokonttoreissa voidaan huonosti. Helsingin Sanomat, 5.9.2016, B8-B9.

Kauppalehti 2017. Tutkimus: Avokonttorin melu lisää virheitä ja aiheuttaa stressioireita - etenkin puhe häiritsee. Luettavissa: https://www.kauppalehti.fi/uutiset/tutkimus-avokonttorin-melu-lisaa-virheitä-ja-aiheuttaa-stressioireita---etenkin-puhe-hairitsee/JjXC4knm?_ga=2.76023635.738816404.1522643060-417183343.1522643059. Luettu: 2.4.2018.

Lassila & Tikanoja 2014. Unohda avokonttori - monitilatoimisto tarjoaa sekä työrauhaa että toimintaa. Luettavissa: <http://www.lassila-tikanoja.fi/tiedotteet/Sivut/monitilatoimisto-tarjoaa-tyorauhaa-ja-toimintaa.aspx> Luettu: 19.9.2016

Laurea ammattikorkeakoulu 2017. Gustafsson, K. & Muukka, S. Monitilatoimisto työympäristönä. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/128730/Opinnaytetyo%2023.5.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 8.4.2018.

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Oulun ammattikorkeakoulu 2015. Jauhola, V. Työhyvinvointi tilitoimiston työntekijöiden näkökulmasta. Luettavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87435/Jauhola_Ville.pdf..pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 28.4.2018.

Paavilainen, J. 2014. Miksi yhä useammat työntekijät kaipaavat työnsä merkitystä?

Luettavissa: <http://www.jyripaavilainen.com/tyon-merkitys-maslow/>. Luettu: 10.2.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Työhyvinvointi. Luettavissa: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>.

Luettu: 8.9.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Tietoa ja tutkimuksia työhyvinvoinnista. Luettavissa:

<http://stm.fi/tietoa-tyohyvinvoinnista>. Luettu: 8.9.2017.

Tekniikka&Talous 2017. Tutkimuksen karu tulos: monitilatoimisto kelpaa vain, jos...

Luettavissa: <http://www.tekniikkatalous.fi/tyoelama/tutkimuksen-karu-tulos-monitilatoimisto-kelpaa-vain-jos-6619202> Luettu: 28.7.2017.

Työterveyslaitos 2017. Työhyvinvointi. Luettavissa:

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> Luettu: 8.9.2017.

Työterveyslaitos 2013. Hongisto, V. & Helenius, R. Muutto huonetoimistosta

avotoimistoon – miten työrauhalle ja yhteistyölle kävi? Luettavissa:

http://www.akustinenseura.fi/wp-content/uploads/2013/08/ap2013_submission_38.pdf.

Luettu: 28.4.2018.

Valtiokonttori 2015. Toimitilat mukana kulttuurimuutoksessa. Luettavissa:

<http://www.valtiokonttori.fi/fi->

[FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoela](http://www.valtiokonttori.fi/fi-)
[mapalvelut/Toimitilat_mukana_kulttuurimuutoksessa\(54862\)](http://www.valtiokonttori.fi/fi-) Luettu: 19.9.2016.

Valtiokonttori 2012. Työhyvinvointi tuottavuustekijänä. Luettavissa:

<http://www.valtiokonttori.fi/fi->

[FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoela](http://www.valtiokonttori.fi/fi-)
[mapalvelut/Tyohyvinvointi/Tyohyvinvointi_tuottavuustekijana](http://www.valtiokonttori.fi/fi-) Luettu: 12.10.2016.

Valtiokonttori 2012. Mitä työhyvinvointi on? Luettavissa: http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Mita_tyohyvinvointi_on Luettu: 12.10.2016.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Tammi. Vammala.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Jyväskylä.

Yle Uutiset 29.4.2015. Avokonttorin ärtynyt ja tyly työkaveri saattaakin kärsiä melusta – tutkija muistuttaa yhteisistä pelisäännöistä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-7960392> Luettu: 25.7.2017.